

GUIDE KEYFORA - Compétences clés pour les aidants familiaux



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.
Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage
qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Table des matières

1. Présentation du projet KEYFORA
2. Le guide KEYFORA - Compétences clés pour les aidants familiaux
 - 2.1. Pourquoi ce guide
 - 2.2. Le dispositif d'apprentissage KEYFORA
 - 2.3. Architecture du guide KEYFORA
3. Organisation et animation du dispositif d'apprentissage KEYFORA
 - 3.1. Préparation du parcours de formation KEYFORA
 - 3.1.1. Mobilisation des acteurs
 - 3.1.2. Choix des bénéficiaires
 - 3.1.3. Elaboration du programme du dispositif d'apprentissage
 - 3.1.4. Mise en place : lieu, horaires et équipement
 - 3.1.5. Choix des formateurs
 - 3.2. Déroulé des modules de formation
 - 3.3. Evaluation des modules de formation
4. Boîte à outils KEYFORA
 - 4.1. Guide de prise en main et manuel d'utilisation de l'outil CCSP-SAP et CTCPE-SAP pour les référents et bénéficiaires finaux
 - 4.2. Guide de prise en main pour la mise en œuvre de la méthode TRACE et de la formation "bien-être" au travail
 - 4.3. Guide de prise en main pour la mise en œuvre du dispositif d'apprentissage
 - 4.4. Evaluation de la formation
5. Membres du projet KEYFORA



I. PRESENTATION DU PROJET KEYFORA

Keyfora est un projet qui vise à fournir des réponses et des solutions à une réalité commune à tous les pays européens et l'Union européenne: le vieillissement de la population. Il est avéré que l'aide aux personnes âgées dépend souvent d'un membre de la famille ou d'un tiers qui fournit souvent un service professionnel avec peu ou pas de qualifications.

Les tendances démographiques indiquent que la demande pour les services d'aide à la personne augmente dans les pays européens, sans qu'il existe une main-d'œuvre qualifiée pour répondre à ce besoin. Actuellement, dans tous les pays partenaires du projet (Belgique, Espagne, Irlande, Italie, Slovaquie et France), il n'existe pas une reconnaissance des compétences acquises de manière non formelle et informelle.

Précisément, les outils de KEYFORA visent à répondre aux besoins identifiés et exprimés dans le domaine de l'accréditation des aidants pour qui les partenaires n'ont pas trouvé de réponse satisfaisante au niveau national. Il n'existe pas d'outil pour la validation des compétences acquises de manière informelle en Italie, Belgique, Irlande et Slovaquie qui permette de définir un parcours de formation individualisé en fonction des compétences informelles acquises. Bien qu'il existe des dispositifs en France et en Espagne ils ne sont pas vraiment adaptés à la réalité de terrain. Les aidants n'ont pas toujours la volonté ou le temps de s'investir pour obtenir une qualification et, pour certains, leur avenir professionnel n'est pas dans ce domaine, mais dans un secteur connexe.

La force du projet européen KEYFORA repose sur les outils transférés mais également sur la structure même de son partenariat : représentants européens des différents secteurs et niveaux impliqués dans la problématique (aidants, élus, administration, entreprises, centres de formation,...), couverture géographique et culturelle (représentativité du territoire européen : Nord, Sud, Est et Ouest ; cultures anglo-saxonne, latine, romane et slave) ainsi que sur le caractère transférable des outils développés à d'autres pays européens.

Keyfora a cherché à valoriser le travail des personnes oeuvrant dans le secteur des soins aux personnes âgées et dépendantes, et ce dans le Cadre Européen des Certifications (CEC) afin qu'il y ait une concordance entre les différentes qualifications des pays européens pour faciliter la compréhension et favoriser la mobilité des travailleurs.

La collaboration étroite entre les partenaires et les synergies ont permis au projet de mettre en exergue un grand nombre de besoins réels en formation de

la part des aidants, ainsi que de développer des méthodes et des outils appropriés. Le partenariat a réuni des acteurs de la Formation, des professionnels du secteur et de l'emploi afin d'impulser une collaboration et le partage d'expériences.

Ainsi, le but du transfert des outils était de rassurer le public cible (aidants familiaux et aides à domicile issu(e)s de l'immigration) et de valider également des compétences clés acquises de manière informelle, afin de proposer par la suite un parcours de Formation et/ou d'insertion professionnelle.

C'est pourquoi, le guide KEYFORA ne se veut pas un manuel mais un ensemble d'orientations destinées essentiellement aux formateurs et organismes qui souhaitent intégrer dans leur plan de formation de nouvelles méthodologies et de nouveaux outils basés sur un apprentissage significatif.

Ce guide peut s'avérer être également un support utile pour l'ensemble des entreprises du secteur de l'aide, les autorités locales et régionales, les organisations gouvernementales et non gouvernementales qui souhaitent consolider la formation et l'emploi des personnes qui ont consacré, consacrent et/ou consacreront une partie de leur vie à l'aide aux personnes dépendantes.

Le premier outil transféré (transfert national) est un guide méthodologique de formation pour les Compétences Clés en situation Professionnelle (CCSP) développé dans le cadre d'un projet FSE par l'Agence nationale de lutte contre l'analphabétisme (ANLCI).

Le deuxième transfert est une méthode basée sur le principe de la créativité utilisée dans le cadre du dispositif TRACE en France (transfert sectoriel) dispositif. Il permet de travailler avec les bénéficiaires sur la validation des compétences clés sans avoir à passer par une validation formelle.

Le troisième transfert est une méthode espagnole relative aux Compétences Transversales Clés pour les Programmes de Formation et d'Emploi (CTCPFE) basé sur l'auto-évaluation et une technique pour que le public cible ait de nouveau confiance en lui-même. Les aides à domicile qui souhaitent valider leur expérience et leurs compétences transversales afin de pratiquer un nouveau métier utiliseront cet outil.

Les outils ont été adaptés au contexte socio-économique, culturel et linguistique des pays partenaires. L'expérimentation a été réalisée dans les régions du partenariat: Corse, Galice, Friouli-Venizia-Giulia, Spiš, Clare et la Wallonie. Avec pour objectif de parvenir à plus large diffusion et à l'intégration au niveau national (France, Espagne, Italie, Slovaquie, Irlande et Belgique), puis au niveau européen.

II. LE GUIDE KEYFORA - COMPETENCES CLES POUR LES AIDANTS FAMILIAUX

1.1. Pourquoi ce guide

1.2. Le dispositif d'apprentissage KEYFORA

1.3. Architecture du guide KEYFORA

Le guide final “**Compétences clés pour les aidants familiaux**” **Guide KEYFORA** a été élaboré par le consortium du projet. Il se veut être un outil pour l'identification des compétences et pour la mise en œuvre d'actions, pour le cas où des compétences feraient défaut, auprès des aidants familiaux et aides à domicile, public cible du projet.

Ce guide a été réalisé en tenant compte des besoins des pays partenaires. Il a également vocation à être diffusé auprès de l'ensemble des pays de l'Union européenne puisque les compétences à acquérir sont similaires.

Pour sa réalisation, le guide est a été divisé en plusieurs sections afin de faciliter une meilleure utilisation par les professionnels de la Formation et les bénéficiaires.

2.1 Pourquoi ce guide

Ce guide a été conçu afin de répondre aux besoins exprimés par les partenaires du projet KEYFORA: pouvoir transférer, diffuser, adapter rapidement l'expérience menée et les enseignements tirés dans le cadre du projet et les transposer à d'autres pays de l'UE qui sont confrontés à une problématique similaire.

Ainsi, le guide aborde les questions de planification, d'organisation, de déroulement et d'évaluation des modules de formation pour la valorisation/l'acquisition de compétences clés.

Même si le guide KEYFORA a tenté de prendre en compte les contextes économiques, sociaux et culturels qui peuvent exister dans chaque pays en proposant un cadre propice à une large diffusion, il n'a pu intégrer tous les aspects d'une situation donnée (par exemple, les cadres législatifs et réglementaires nationaux). C'est pourquoi, même si les compétences clés sont transnationales, chaque pays devra adapter à son propre cadre de formation.

2.2 Le dispositif d'apprentissage KEYFORA

Le dispositif d'apprentissage alternatif présenté dans le guide consiste en une approche multidisciplinaire afin que tous les acteurs de la formation (centres de formation, services de l'emploi, autorités de certification des compétences) et les bénéficiaires (aidants familiaux et professionnels de l'aide à la personne) aient les outils nécessaires pour identifier les compétences clés acquises et celles à acquérir, y compris dans le cadre d'un parcours de formation liés au secteur et la mise en œuvre de mesures visant à les atteindre.

a) Ingénierie, développement et mise en œuvre des actions de formation

A ce stade du dispositif d'apprentissage les organismes de formation, en accord avec le public cible, veilleront à :

- se doter d'outils et de concepts nécessaires ;
- organiser la mobilisation des bénéficiaires du projet ;
- créer les conditions de participation des bénéficiaires pendant tout le projet et leur collaboration avec des professionnels de la formation pour adultes ;
- se situer au plus près des besoins et problématiques de chaque typologie de bénéficiaires.

Le dispositif d'apprentissage est organisé tel que défini dans le guide KEYFORA – Compétences clés pour les aidants familiaux. Le guide vise à établir des dispositifs d'apprentissage nécessaires à la valorisation et/ou l'acquisition de compétences selon les outils développés par les partenaires du projet.

Le guide précise pour chaque public-cible :

- la mise en place de moyens pour détecter les besoins et attentes de chaque groupe,
- les contraintes qui peuvent survenir et les éventuelles solutions à apporter.

Le guide KEYFORA spécifie le format et l'approche du dispositif pédagogique (supports, outils, ...).

Chaque partenaire a mené des investigations pour préciser les besoins et attentes nécessaires pour l'ingénierie, le développement et la mise en œuvre des actions de formation, mais également les contraintes et freins dont il faudra tenir compte, à la fois pour les bénéficiaires (aidants familiaux et aides à domicile) et les organismes de formation.

a) Développement du dispositif d'apprentissage pour la valorisation et/ou l'acquisition de compétences

Forts du travail réalisé lors de la précédente phase, à savoir :

- création des conditions pour la participation active des bénéficiaires ;
- cadre méthodologique créé par les partenaires,

le consortium développe le dispositif d'apprentissage pour la valorisation et/ou l'acquisition de compétences qui comprend les outils suivants :

- **CCSP**: Compétences Clés en Situation Professionnelle
- **CTCPFE**: Compétences Transversales Clés pour les Programmes de Formation et d'Emploi
- **TRACE**: développement de compétences clés par le biais d'une activité créative
- **Formation "bien-être" au travail.**

Chaque outil développé pour la valorisation/l'acquisition de compétences comprend les éléments indispensables pour la mise en œuvre de la formation nécessaire :

- une description de l'approche pédagogique choisie ;
- le référentiel des connaissances à acquérir par les aidants familiaux et aides à domicile ;
- les outils nécessaires pour l'évaluation des dites compétences acquises.

b) Mise en œuvre des outils pour la valorisation/l'acquisition de compétences

c-1) Dispositif de formation et valorisation/acquisition de compétences

Chaque partenaire a mis en œuvre au niveau local les outils développés pour la valorisation/l'acquisition de compétences :

- **Compétences Clés en Situation Professionnelle - Services d'Aide à la Personne (CCSP-SAP)** dont les bénéficiaires sont, d'une part, les acteurs des SAP ou aidants familiaux, volontaires ou salariés et, d'autre part, les formateurs.
- **Compétences Transversales Clés pour les Programmes de Formation et d'Emploi - Services d'Aide à la Personne (CTCPFE-SAP)** dont les bénéficiaires sont, d'une part, les bénéficiaires des parcours de formation, les professionnels et volontaires des SAP et, d'autre part, les formateurs.

Tous les deux ont comme référents les entreprises et autorités locales en qualité d'employeurs.

c-2) Evaluation de la formation

Chaque partenaire a effectué une évaluation pédagogique au niveau local pour chaque outil mis en œuvre en vue de la valorisation/l'acquisition de compétences. Ces évaluations ont permis de définir les publics visés et de cibler les actions d'information et de sensibilisation relatives aux outils pédagogiques développés dans le cadre du projet.

Les bilans pédagogiques mettent en évidence la valorisation/l'acquisition de compétences réalisée par les participants, ses points forts et ses points à améliorer et les apports des dynamiques de groupe encouragés par les formateurs.

c) Diffusion des outils pour la valorisation et/ou l'acquisition de compétences

Chaque partenaire a organisé la diffusion des outils de manière à créer les conditions de leur pérennisation. Pour ce faire, ils ont élaboré des plans d'actions de diffusion au niveau local afin de définir les différents destinataires de la formation, le public cible, le calendrier des activités et les moyens de communication à mettre en œuvre.

Ainsi, chaque partenaire a organisé plusieurs réunions au niveau local pour diffuser les outils pédagogiques pour la valorisation et/ou l'acquisition de compétences ainsi que le « Guide KEYFORA - Compétences clés pour les aidants familiaux » en direction d'associations d'aide à la personne et organismes professionnels qui n'avaient pas été impliqués préalablement dans les phases d'ingénierie, de développement et d'exploitation des outils pour la valorisation et/ou l'acquisition de compétences.

Les réunions organisées par chaque partenaire n'ont pas exclus d'autres vecteurs et supports de communication tels que les communiqués de presse, mailing, etc.

2.3 Architecture du guide KEYFORA

Ce guide contient, entre autres, des instructions pour la mise en œuvre des modules de formation en vue de la valorisation et/ou l'acquisition de compétences développées par les partenaires du projet KEYFORA avec la participation des aidants familiaux (bénévoles) ou aides à domicile (professionnels). On y trouve à la fois une esquisse des contenus des formations et une présentation des méthodes à mettre en œuvre.

Ce guide est composé :

- d'une phase préparatoire à la mise en œuvre des sessions de formation comprenant (section 3.1) :
 - 3.1.1. la mobilisation des acteurs
 - 3.1.2. le choix des bénéficiaires
 - 3.1.3. l'élaboration du programme de formation
 - 3.1.4. la mise en place, lieu, équipement, logistique
 - 3.1.5. le choix des formateurs.
- d'une deuxième phase dédiée au **développement des modules de formation** (section 3.2) ;
- d'une troisième phase **d'évaluation** qui permet de mesurer l'acquisition de nouvelles connaissances et d'évaluer la formation au niveau global.

Le guide de mise en œuvre des outils pour la valorisation et/ou l'acquisition de compétences est traduit dans toutes les langues du partenariat (français, anglais, slovaque, italien et espagnol). Il est disponible (consultable et téléchargeable) sur le site Internet du projet, à l'adresse suivante : www.keyfora.com.

III. ORGANISATION ET ANIMATION DU DISPOSITIF DE FORMATION KEYFORA

3.1. Préparation du parcours de formation KEYFORA

- 3.1.1. Mobilisation des acteurs
- 3.1.2. Choix des bénéficiaires
- 3.1.3. Elaboration du programme du dispositif d'apprentissage
- 3.1.4. Mise en place : lieu, horaires et équipement
- 3.1.5. Choix des formateurs

3.2. Déroulé des modules de formation

3.3. Evaluation des modules de formation

3.1. Préparation du parcours de formation KEYFORA

Dans ce chapitre est présentée la mise en œuvre des actions de formation menées par le partenariat.

Suite à la mise en œuvre des actions de formation, aux suggestions et commentaires émanant du public cible et des formateurs, ont été élaborées des lignes directrices, des recommandations pour la mise en œuvre de futures actions de formation. Ces lignes directrices peuvent être utilisés séparément et modifiées pour s'adapter au programme interculturel et à la grande diversité du public cible.

Afin que le dispositif d'apprentissage soit un succès et atteigne l'objectif fixé (améliorer la qualification professionnelle et favoriser l'apprentissage tout au long de la vie), il convient de travailler en amont sur les points suivants :

- mobilisation des acteurs;
- choix des participants;
- élaboration du programme de formation;
- mise en place;
- choix des formateurs.

Le choix des canaux de diffusion et publicité est crucial pour toucher le public cible et pour informer le plus grand nombre sur les actions de formation qui vont

être mises en place. Il faut être à la fois efficace et efficient : la bonne sélection des participants dépend du résultat de cette mobilisation. Aussi, il est préconisé que ce soient en priorité les personnes qui répondent parfaitement au profil défini qui bénéficient de la formation.

Les autres points abordés, élaboration des programmes de formation, mise en œuvre et sélection du formateur, impactent directement la qualité de l'action de formation.

3.1.1. Mobilisation des acteurs

L'atteinte du public cible devrait être la priorité lors de la conception de la stratégie de communication des actions. Pour de meilleurs résultats, il est recommandé de collaborer avec les organismes qui peuvent avoir un contact (plus) direct avec le public cible : mise en commun des synergies pour optimiser les résultats.

La première étape pour mobiliser et impliquer d'autres organismes est de différencier le public cible : connaître ses caractéristiques et ainsi identifier les organismes qui diffuseront l'information relatives aux formations à mettre en place. Les techniciens de ces organismes peuvent fournir des informations sur les moyens les plus efficaces pour communiquer avec le public cible (par exemple, ils peuvent fournir des informations sur le niveau de connaissance et l'utilisation que le public cible fait des TIC, les associations ou lieux de rassemblement, ...).

Une fois les deux premières étapes réalisées (identification du public cible et sélection des organismes associés), il est nécessaire, d'une part, de sélectionner les moyens les plus appropriés pour mener à bien une telle mobilisation et, d'autre part, d'élaborer un plan et un calendrier de diffusion et de communication.

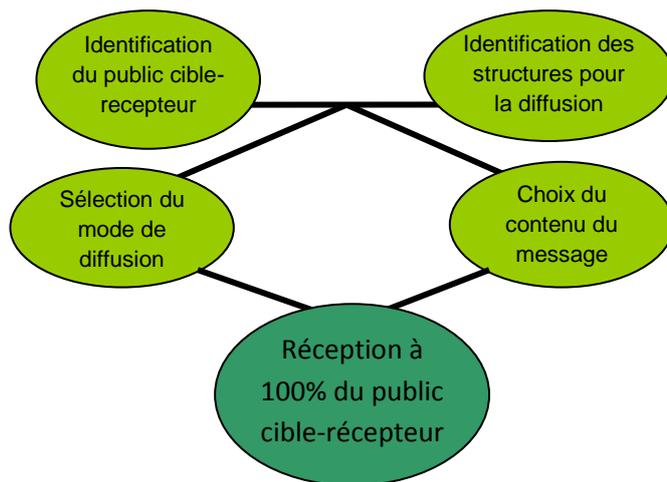
Ainsi, la mobilisation du groupe peut prendre de nombreuses formes :

- invitations
- affichage
- réunions d'information
- encarts publicitaires dans la presse
- informations sur des pages web
- mailing....

Le plus important étant de choisir les moyens de mobilisation appropriés en fonction des caractéristiques du public cible de sorte que la diffusion soit efficace.

Pour finir, le choix du contenu de l'information à communiquer est important notamment parce qu'il faudrait prendre en compte les caractéristiques du public récepteur : comment rédiger cette information afin de la rendre non seulement accessible mais compréhensible par le public cible.

Pour conclure, il est fondamental de choisir le bon canal de diffusion pour le message.



Dans le cadre du programme KEYFORA, une fois le public cible identifié et défini, ont été mobilisés :

- des personnes qui oeuvrent pour aider les personnes dépendantes : aidants familiaux, aides à domicile ;
- des entreprises et associations du secteur des services d'aide à la personne ;
- des centres de formation travaillant dans le secteur des soins/de l'aide à la personne ;
- des autorités publiques en lien avec la dépendance et la formation dans le secteur des soins/de l'aide à la personne ;
- des associations et organismes travaillant avec les personnes issues de l'immigration et des personnes possédant un bas niveau de qualification.

La mobilisation de ces organismes, entreprises et professionnels, a par la suite mené à un consensus lors de l'évaluation des résultats, de l'élaboration des lignes directrices, de la participation à la formation et de la diffusion. Enfin, à la fin de la formation, les échanges avec les employeurs du secteur ont permis à de nombreux bénéficiaires d'accéder au marché du travail et d'être parfois

recrutés par les entreprises et organismes mobilisés dans le cadre de KEYFORA.

Plusieurs canaux de diffusion ont été utilisés : des plus simples et traditionnels (pour les personnes ayant peu de compétences en informatique) aux plus élaborés tels que les réseaux sociaux et les sites Internet.

Aussi, pour atteindre le public cible, les actions de diffusion suivantes ont été menées :

1. affichage et diffusion de brochures d'information : contenu explicatif simple et un visuel attractif. Distribution dans les endroits habituellement fréquentés par ces groupes ;
2. certains partenaires avaient déjà eu une première expérience de formation avec ces groupes aussi ils possèdent déjà une base de données des bénéficiaires potentiels facilitant ainsi la diffusion via mailing de masse ;
3. envoi de mailing à tous les organismes et représentants d'associations qui travaillent directement ou indirectement avec ces groupes ;
4. encarts publicitaires dans la presse écrite ;
5. présentation des actions et invitation de la presse ;
6. publication d'informations sur les pages web des partenaires associés ;
7. publication d'informations sur les réseaux sociaux des partenaires associés ;
8. utilisation des plates-formes de diffusion existantes sur Internet.

L'utilisation combinée de ces canaux de diffusion a permis d'atteindre un grand nombre de personnes appartenant au groupe cible. Cela a favorisé une bonne sélection des bénéficiaires. Lors de la sélection, la question a été posée de savoir par quel moyen ces personnes avaient eu connaissance de la formation : la majorité ont répondu que c'était par le bouche à oreille et par le travailleur social ou le représentant de l'organisme avec lequel ces personnes sont habituellement en contact. Ceci démontre l'importance de l'instauration d'une étroite collaboration avec ces organismes/associations pour une diffusion efficace.

3.1.2. Choix des bénéficiaires

La sélection des bénéficiaires finaux est aussi importante que la diffusion et que la mobilisation du public cible : ils devraient correspondre aux critères de sélection et avoir l'attitude adéquate pour prendre part aux actions de formation. En d'autres termes, d'une part, ils devraient réunir les caractéristiques

objectives pour pouvoir participer et, d'autre part, il faudrait évaluer leur attitude et motivation ainsi que leurs objectifs et attentes par rapport à l'action de formation. En raison du caractère limité des ressources, il est important que ces actions de formation soient organisées en priorité pour des personnes qui en ont le plus besoin et qui sont très motivées.

C'est pourquoi il est important de concevoir un processus de sélection approprié, processus différent en fonction du module de formation ou de l'outil, de l'objectif visé (employabilité immédiate, amélioration des compétences professionnelles, prise de conscience de compétences, répit...), des caractéristiques du public ciblé par le module ou l'outil. Ainsi ont été élaborés:

a). Le test des outils transférés

Ce lot de travail avait pour but d'évaluer les guides et les pédagogies de formation. Le public cible était :

1. les futurs bénéficiaires : aidants familiaux et professionnels;
2. les professionnels de la formation: formateurs, responsables de formation et des coordonnateurs.

Les personnes sélectionnées ont été majoritairement des aidants familiaux, suivis par des professionnels de l'éducation et des services d'aide.

A titre d'exemple, en Espagne 30 personnes ont été mobilisées, seules 10 ont été retenues (6 aidants familiaux/professionnels et 4 professionnels de la formation).

b) La formation en compétences clés dans le secteur de l'aide aux personnes

Cette formation visait principalement :

- les aidants familiaux (bénévoles et parents d'une personne dépendante). Dans ce cas, la sélection s'est faite sur des critères objectifs: possession ou pas de qualifications ou, le cas échéant, qualifications acquises dans un autre pays.
- les aides à domicile (professionnels) issu(e)s de l'immigration.

L'objectif est que les aidants familiaux et aides à domicile expérimenté(e)s puissent accéder aux processus de reconnaissance de l'expérience et ainsi bénéficier d'une accréditation-certification de la part des professionnels du secteur de l'aide à la personne.

c) Les compétences transversales pour une meilleure employabilité

Dans le cadre de la formation, des modules de formation sur les compétences transversales suivantes ont été développés:

- communication ;
- responsabilité au travail ;
- travail en équipe ;
- résolution de problèmes.

Le public cible de cette formation était également les aidants (familiaux et professionnels), les personnes issues de l'immigration et celles possédant un bas niveau de qualification. Cette formation est transposable à d'autres secteurs professionnels et applicable pour d'autres profils.

La formation avait pour objectif de travailler sur le savoir-être comme partie intégrante de la compétence professionnelle : attitudes valorisées par les employeurs et qui qualifient une personne de bon professionnel au même titre que le savoir/les connaissances et le savoir-faire/l'expertise.

Ici la sélection se baserait plus sur l'analyse des caractéristiques subjectives du bénéficiaire : évaluer le niveau de connaissance et de performance de cette compétence. Cela est essentiel pour trois raisons:

- 1. que la formation touche en priorité les personnes qui en ont le plus besoin;
- 2. qu'il existe une homogénéité entre les bénéficiaires qui possèdent cette compétence;
- 3. que la formation soit adaptée au niveau de performance de cette compétence.

d) Le transfert de la méthode TRACE

Pour transférer cet outil pédagogique, lors de la sélection, il faut garder présent à l'esprit sa finalité.

Nous supposons que ce type d'outils favorise l'acquisition de connaissances auprès de personnes pour lesquelles les méthodes classiques d'apprentissage ne sont pas adaptées. Nous parlons de personnes d'un certain âge, de personnes possédant un bas niveau de qualification, de personnes issues d'autres pays possédant d'autres systèmes éducatifs. Ainsi, lors de la sélection des bénéficiaires il faudra veiller à ce qu'ils réunissent ces caractéristiques. Il serait utile, lors de la phase de sélection, d'évaluer leur niveau de connaissance des compétences clés et quelle serait la méthode la plus appropriée pour leur apprentissage : par exemple, la réalisation d'un bulletin d'information, l'édition d'un journal numérique,

Pour que l'outil fonctionne, le bénéficiaire ne doit pas uniquement remplir les caractéristiques objectives mais il est essentiel qu'il s'implique dans le projet éducatif. Pour ce faire, le projet devrait s'adapter non seulement à son niveau de compétences mais également à ses goûts et préférences.

3.1.3. Elaboration du programme du dispositif d'apprentissage

Les critères de sélection, le public cible de la formation, ses caractéristiques, forces et faiblesses avant de participer à la formation sont connus. L'étape suivante consiste en la réalisation du contenu et de la structure du dispositif d'apprentissage. Dans un premier temps, les buts et objectifs généraux de la formation sont fixés afin de procéder à une sélection ciblée des bénéficiaires. Dès que les bénéficiaires sont sélectionnés et qu'une description détaillée de leurs besoins, limites et attentes a été faite, une première ébauche du programme de formation peut être réalisée.

A ce stade, les coordonnateurs pédagogiques devraient travailler à l'adéquation du contenu, de la structure et de la durée de la formation avec le groupe de bénéficiaires. Pour ce faire, les coordonnateurs devraient posséder les données suivantes :

- attentes quant à la formation du groupe sélectionné;
- disponibilité du groupe sélectionné;
- obligations familiales du groupe sélectionné;
- motivation et état d'esprit des membres du groupe;
- niveaux de formation et éventuels aspects multiculturels des membres du groupe sélectionné;

Avec ces informations il sera possible de concevoir le programme de formation, en fixant :

- le nombre de thèmes et leur classement par module;
- programme de formation: dates et nombre d'heures pour chaque module;
- les méthodologies;
- le nombre d'heures théoriques et pratiques;
- les temps d'intervention des bénéficiaires.

3.1.4. Mise en place : lieu, horaires et équipement

Lieu. Horaires.

Au moment de réaliser le calendrier des formations, il faut prendre en compte les obligations sociales et personnelles du groupe de bénéficiaires. Préalablement, il faudra collecter des données telles que si le bénéficiaire a des

obligations familiales, s'il travaille ou pas, s'il dispose de plages horaires pour la formation... En fonction de ces données, les horaires de formation seront fixés afin de correspondre au mieux aux besoins du groupe.

De plus, la formation peut être soit totalement soit partiellement effectuée à distance. Pour ce faire, il faut s'assurer que :

- premièrement, le contenu et l'objectif de formation le permettent ;
- deuxièmement, le niveau de connaissances des nouvelles technologies par le groupe soit suffisant ;
- troisièmement, si le groupe dispose d'outils informatiques ou non pour prendre part à la formation à distance.

Notons toutefois que, même si les trois conditions sont réunies, il n'est parfois pas approprié de mettre en place une formation à distance, ou du moins exclusivement à distance. Si le but recherché est de rompre l'isolement de ces aidants, d'améliorer les compétences sociales et autres compétences transversales ... peut-être que la formation en présentiel est plus adaptée. Quoiqu'il en soit, la formation à distance n'est pas exclue mais elle doit comportée des activités en présentiel afin de pouvoir travailler certaines compétences transversales.

Peut-être que, compte tenu des caractéristiques personnelles du groupe cible, il est préférable d'organiser des sessions de formation en présentiel avec réalisation de travaux et ainsi couvrir une partie du nombre d'heures d'enseignement. Mais il faut au préalable nommer des tuteurs pour le suivi et l'orientation de ces travaux. Quand il s'agit de travail de groupe, les groupes doivent être formés en tenant compte de la proximité de ses membres et leur facilité pour se réunir.

Equipement

La plupart des actions de formation ne requièrent pas d'équipement spécifique : un équipement de base est suffisant pour le développement et la réalisation de la formation.

Une fois de plus, le niveau de connaissance des nouvelles technologies par le groupe doit être pris en compte ceci afin de créer des groupes de niveau homogène : il n'est pas nécessaire de disposer d'outils si personne ne s'est s'en servir.

Si le niveau de connaissances en informatique le permet, il est recommandé d'utiliser les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), outils informatiques avec accès à l'Internet, pour, par exemple, que le formateur

puisse étayer ses explications avec du contenu multimédia ou que l'apprenant conserve les supports pédagogiques sur une clé USB.

Si le niveau de connaissances en informatique est faible voire nul, les supports traditionnels seront utilisés. Il serait toutefois judicieux de travailler de manière transversale les compétences en informatique via l'utilisation des ordinateurs. Ainsi, le groupe prendra conscience de l'importance des TIC et appréhendera moins leur utilisation.

Les formateurs devraient avoir à leur disposition : ordinateur, vidéo projecteur, vidéos, journaux, manuels, accès à l'Internet. De plus, pour renforcer le caractère interactif de la formation et la participation du groupe, le formateur devrait organiser des jeux de rôle et des mises en situation.

3.1.5. Choix des formateurs

Le groupe, les contenus et la structure de la formation ainsi que l'équipement pour la mettre en œuvre ont été définis. Le dernier point à traiter pour réussir la formation est le choix du formateur. Il est primordial qu'il possède les compétences nécessaires pour être un bon formateur mais également les connaissances et l'expérience de formation auprès de groupes vulnérables présentant des risques élevés d'exclusion sociale. Ce dernier point est essentiel, car une grande partie du groupe cible est vulnérable. Le formateur devrait donc non seulement avoir les compétences nécessaires pour transmettre des connaissances, mais aussi les connaissances et les compétences pour travailler avec de tels groupes.

Le formateur devra avoir des connaissances et compétences dans les domaines suivants:

- a) Interculturalité. Connaissance du syndrome d'épuisement du soignant

Lors du choix du formateur, il est opportun de faire appel à un intervenant ayant travaillé avec des groupes sur des sujets interculturels. Le choix d'un formateur pouvant partager sa propre expérience constituerait un atout supplémentaire.

Ainsi, il devrait connaître le degré d'épuisement psychologique des soignants puisque le groupe cible de la formation appartient à cette catégorie de personnes. Le formateur devra également avoir conscience de la situation sociale et personnelle du groupe cible. Il devra anticiper l'incidence de cet état sur l'apprentissage et la participation à des groupes de discussion ou de travail. Il devra avoir les connaissances et compétences pour promouvoir l'intégration

de ces personnes, pour améliorer leurs compétences sociales et pour les aider à prendre conscience de leur valeur.

b) Communication

Étroitement en lien avec ce qui précède, il est important de savoir manifester un niveau élevé d'empathie, d'écoute active et d'affirmation de soi.

En plus d'être un bon communicateur, le formateur doit savoir transmettre des idées, synthétiser le contenu, utiliser des pédagogies appropriées qui maintiennent l'intérêt du public et facilitent sa participation à la formation. L'utilisation de supports visuels et ludiques peut être un plus.

c) Gestion du groupe et résolution des conflits

Pour parvenir à un bon apprentissage des contenus de formation et à l'acquisition d'autres compétences transversales, il est essentiel que l'ambiance dans la classe et les rapports au sein du groupe soient bons. Cela est d'autant plus important lorsqu'il s'agit de groupes « vulnérables ». Par conséquent, le formateur doit instaurer un climat de confiance, doit savoir gérer les groupes et être un bon médiateur pour la résolution des conflits.

Le formateur doit connaître la dynamique d'un groupe, savoir être un membre de ce groupe sans perdre de vue son rôle de gestionnaire et de médiateur. Il doit inspirer confiance, mais sans perdre pour autant son autorité en tant que gestionnaire du groupe.

3.2. Déroulé des modules de formation

Dans un premier temps, il est nécessaire de se rappeler que l'objectif du projet est de développer des méthodes différentes de celles utilisées dans l'enseignement formel classique. Le public cible de cette formation est composé de personnes possédant souvent un faible niveau d'alphabétisation ou qui ont quitté (depuis longtemps) l'enseignement formel obligatoire. C'est pourquoi, les méthodologies à employer doivent être ludiques, participatives, motivantes, adaptées au profil, aux attentes et besoins du bénéficiaire. Pour la réussite de cette formation, il est essentiel que le groupe cible participe et s'implique.

Pour la mise en œuvre et le développement du dispositif d'apprentissage, les partenaires du projet KEYFORA ont élaboré au préalable des guides pédagogiques.

a) Test des guides pédagogiques

Pour garantir le succès et l'utilisation du dispositif d'apprentissage par les bénéficiaires, les méthodes utilisées pour la formation ont été collectées dans

des guides, guides qui ont fait l'objet de tests préalables afin d'identifier les besoins et attentes, les freins et limites de chaque groupe cible.

Le test a été effectué par les futurs bénéficiaires de la formation - groupe de personnes présentant le profil et les besoins du public cible du futur dispositif d'apprentissage. Une fois le groupe formé, les guides pédagogiques ont été introduits, des simulations pour leur utilisation ont été faites, quelques exercices ont été réalisés et une évaluation a été complétée.

Le test a été renouvelé mais cette fois-ci avec un groupe composé de formateurs, d'animateurs et de coordonnateurs de formation. L'appréciation du futur bénéficiaire ne suffisait pas, il fallait également prendre en compte les évaluations et observations des professionnels de la formation, professionnels qui utiliseront ces outils.

Dès réception des évaluations de la part des bénéficiaires et des formateurs, des modifications et améliorations ont été apportées aux guides afin de les rendre opérationnels au plus tôt.

b) Guides methodologiques

Comme déjà mentionné, les guides ont été testés ce qui garantit leur efficacité.

Les guides methodologiques constituent des outils simples pour la mise en place du dispositif d'apprentissage. Ils comportent la marche à suivre, des conseils et des recommandations pour le déroulement de la formation.

Ils ont été élaborés en se basant sur l'expérience de chaque partenaire lors de la mise en œuvre de la formation auprès du groupe cible, sur les conseils de professionnels et d'entreprises du secteur et ont été testés auprès des futurs bénéficiaires et formateurs.

Ainsi, y sont définis :

- les groupes-cibles,
- les objectifs des modules de formation,
- les contenus pédagogiques clés,
- les méthodes pédagogiques envisagées,
- l'équipement nécessaire,
- les calendriers de mise en œuvre,
- l'évaluation des modules de formation.

Le formateur peut utiliser ces guides dans leur ensemble ou, en fonction des besoins des groupes.

Les guides disponibles et téléchargeables sur le site Internet du projet (www.keyfora.com) sont :

- 1) Guide de prise en main et manuel d'utilisation de l'outil CCSP-SAP et CTCPE-SAP pour les référents et bénéficiaires finaux
- 2) Guide pour développer les compétences clés pour une meilleure employabilité: transfert de la méthode TRACE et de la formation "bien-être" au travail
- 3) Guide pour la mise en œuvre du dispositif d'apprentissage (référentiel – curriculum de formation).
 - a) Structure des modules de formation

Pour le dispositif d'apprentissage, les modules suivants ont été développés :

Module 1 : Communication

La communication est un élément essentiel des SAP (Services d'Aide à la Personne) : le développement et la compréhension des questions relatives à la communication permettent une meilleure interaction, d'un point de vue professionnel, avec l'aidé(e). C'est une compétence transférable à n'importe quel métier et dans la vie personnelle.

A. La Communication interpersonnelle

- A.1 Définition de la communication
- A.2 Principe de la communication
- A.3 Adopter un comportement relationnel professionnel
- A.4 Exemple de situation de communication

B. La Communication verbale

- B.1 L'expression de la voix
- B.2 La clarté du langage, le ton chaleureux
- B.3 Le regard (auxiliaire du langage)
- B.4 La distance entre les personnes (la proxémie)
- B.5 La reformulation
- B.6 Le caractère de la communication (fermé, ouvert)

C. La Communication non verbale (paralanguage):

- C.1 Le regard
- C.2 Les gestes (le toucher)
- C.3 Les mimiques
- C.4 Les postures
- C.5 Les écrits (notes, mails...)
- C.6 Transmission de l'information

D. L'écoute

- D.1 Écoute active et passive
- D.2 Les différentes attitudes d'écoute

E. Les difficultés de la communication

- E.1 Les déformations de la communication
- E.2 Les pathologies et handicaps touchant la communication
- E.3 La communication avec la personne malade ou mourante

F Atelier /Jeux de rôles

Module 2 : Responsabilité au travail

Il s'agit d'un point crucial pour l'aidant, le volontaire ou le professionnel, qui a un contact direct, parfois unique, avec la personne aidée. C'est une responsabilité complexe, d'ordre éthique, moral et technique.

A. Le respect de la personne

- A.1 Éthique et déontologie professionnelle
- A.2 Les droits fondamentaux de la personne aidée
- A.3 Ses biens et son intimité
- A.4 Sa culture, sa religion, ses choix de vie
- A.5 Le secret professionnel

B. Prise de recul face aux difficultés de la personne

- B.1 Évaluer ses limites
- B.2 Assumer son impuissance
- B.3 Éviter les confusions de rôle
- B.4 Prévention, repérage et alerte sur les situations de maltraitance

C. Responsabilité

- C.1 La législation en vigueur
- C.2 Responsabilité morale
- C.3 Responsabilité civile
- C.4 Responsabilité pénale

D. Atelier /Jeux de rôles

Module 3: Résolution de problèmes

Il s'agit d'un besoin qui se manifeste dans la gestion quotidienne des activités du secteur des services d'aide à la personne. L'aidant est souvent confronté à des situations qui lui demandent de trouver des solutions et des réponses rapides aux besoins de l'aidé(e) ou face à des situations de stress externe.

A. Repérer et comprendre le problème

- A.1 Les mécanismes des conduites agressives et violentes
- A.2 Les mécanismes des pulsions et leurs manifestations
- A.3 Les passages à l'acte

B. Analyser son rapport aux différentes violences

- B.1 Les attitudes comme source de manifestations d'agitation, d'agressivité et de violence
- B.2 Gestion des émotions face au client difficile
- B.3 Le triangle de KARPMAN : Persécuteur-Sauveteur-Victime
- B.4 La résonance individuelle psycho-affective chez l'agresseur et chez l'agressé

C. Cibler le problème

- C.1 Identifier la source du problème
- C.2 Détecter les signes révélateurs d'un problème de santé ou de mal être
- C.3 Développer l'écoute active : Savoir écouter, entendre et questionner les données de toutes natures susceptibles de concourir au repérage des variations de l'état général de la personne
- C.4 Définir des indicateurs pertinents : Savoir évaluer ce qui relève d'une intervention immédiate, à court terme, ou d'une vigilance dans la durée

D. Résoudre le problème

- D.1 Recueillir et retranscrire les faits
- D.2 Situer et formuler le cœur de la difficulté rencontrée
- D.3 Repérer les enjeux liés à la prise en charge du problème
- D.4 Prendre les dispositions adaptées
- D.5 Savoir intervenir en urgence
- D.6 Adapter son accompagnement
- D.7 Connaître les limites de son intervention et savoir faire appel aux professionnels compétents

- D.8 Savoir prévenir la maltraitance, repérer les situations de maltraitance et alerter
- D.9 Savoir gérer les comportements agressifs éventuels de la personne

E. Atelier /Jeux de rôles

Module 4: Travail en équipe

L'aidant est souvent en interaction avec différentes figures professionnelles lors groupes de travail formel ou informel. Le succès de sa performance dépend aussi de sa capacité à interagir au sein de ces groupes.

A. La dynamique de groupe

- A.1 Les facteurs de cohésion et de dissociation
- A.2 La vie affective du groupe et son évolution dans le temps

B. La structuration de l'équipe

- B.1 Sa mission
- B.2 Ses objectifs
- B.3 Les ressources et les moyens
- B.4 L'information et le suivi d'activité
- B.5 La notion d'équipe pluri-professionnelle

C. Les facteurs d'influence

- C.1 Les facteurs de démoralisation
- C.2 Les facteurs de cohésion

D. Les comportements

- D.1 Individuels et de groupe

E. Les styles de leadership

- E.1 Le style autocratique
- E.2 Le style laisser-faire
- E.3 Le style démocratique

F. Travailler en équipe pluri-professionnelle

- F.1 Savoir exposer une situation et formuler des propositions à l'équipe et à l'encadrement
- F.2 Savoir réagir aux propositions faites par l'équipe ou l'encadrement

F.3 Savoir utiliser les outils de transmission de l'information
(cahier de liaison,...)

G. Les points clés de réussite du travail en équipe

- G.1 Savoir écouter et s'exprimer
- G.2 Savoir accepter le consensus
- G.3 Savoir négocier
- G.4 Respecter les autres
- G.5 Savoir mettre en œuvre une méthode de travail qui vise à atteindre les objectifs fixés

H. Atelier /Jeux de rôles

3.3. Evaluation des modules de formation

L'évaluation du parcours de formation réalisé par les bénéficiaires a permis :

1. de connaître l'importance de cette formation au niveau personnel,
2. de quantifier le niveau d'acquisition et d'utilisation des connaissances,
3. d'évaluer le contenu, la structure, l'équipement et la qualité de la formation.

Pour ce faire, les bénéficiaires ont effectué une évaluation en deux étapes :

- à l'issue de la formation,
- quelques temps après la fin de la formation.

Le développement de ces tests prend en compte les caractéristiques du groupe et l'objectif. Une fois complétés par les bénéficiaires, ces questionnaires ont permis une évaluation des activités de formation et de mettre en exergue les points à améliorer pour les actions futures. L'évaluation à mi-parcours s'est faite par échanges téléphoniques et par un suivi des bénéficiaires.

Les résultats ont permis de connaître :

- l'adéquation avec les attentes du bénéficiaire ;
- l'impact de la formation sur le bénéficiaire ;
- les relations et la cohésion du groupe après la formation;
- la fidélisation des bénéficiaires pour les opérations à venir ou les futurs programmes .

IV. BOÎTE A OUTILS KEYFORA

- 4.1. Guide de prise en main et manuel d'utilisation de l'outil CCSP-SAP et CTCPE-SAP pour les référents et bénéficiaires finaux**
- 4.2. Guide de prise en main pour la mise en oeuvre de la méthode TRACE et de la formation "bien-être" au travail**
- 4.3. Guide de prise en main pour la mise en oeuvre du dispositif d'apprentissage**
- 4.4. Evaluation de la formation**

Par « boîte à outils » on entend les manuels d'enseignement qui ont été créés par les partenaires et qui ont été efficaces dans la mise en œuvre du parcours de formation.

Son utilisation est recommandée mais doit être adaptée aux besoins du public cible et à l'objectif visé.

4.1. Guide de prise en main et manuel d'utilisation de l'outil CCSP-SAP et CTCPE-SAP pour les référents et bénéficiaires finaux

Le guide a comme objectif de permettre aux acteurs de la formation (centres de formation, centre pour l'emploi, centres pour la certification des compétences) et aux bénéficiaires (bénévoles et professionnels de l'aide à la personne) de s'approprier un outil d'analyse pour vérifier les compétences acquises et un outil méthodologique et pédagogique pour renforcer les compétences clés fondamentales dans le domaine de l'assistance à la personne. Le guide, en fait, présente deux outils :

*** Compétences Clé en Situation Professionnelle – Services à la Personne (CCSP-SAP) :** pour l'identification des compétences clés possédées par des personnes insérées dans des parcours de formation finalisés à l'insertion dans les SAP, ou par des bénévoles ou salariés qui exercent une activité dans les services d'assistance à la personne, à domicile. Cet outil naît de l'adaptation de l'outil français CCSP au secteur des SAP, qui est à son tour utilisé pour analyser les compétences acquises, ou pour la description des compétences nécessaires pour un certain poste de travail. Cette adaptation au secteur des SAP a pris en compte le résultat du précédent projet Leonardo da Vinci « COSEFAMIE » et en particulier, du répertoire qui indique les compétences fondamentales nécessaires pour une aide à domicile.

* **Compétences Transversales Clés dans les Programmes de Formation et Emploi – Services à la Personne (CTCPFE-SAP)** : un outil méthodologique et pédagogique pour le développement de compétences des élèves dans des parcours de formation ou des professionnels et des bénévoles des SAP. Il naît de l'adaptation du manuel méthodologique et pédagogique du conseil municipal de Santiago de Compostela pour la formation et l'acquisition des 4 compétences transversales nécessaires pour réussir dans les activités professionnelles ou bénévoles. Pour l'adaptation on a pris en considération les modules pédagogiques qui contribuent à renforcer les compétences d'un opérateur d'assistance à la personne dans des contextes domiciliaires. En particulier, les compétences liées à :

- **La communication**, qui constitue un élément fondamental dans les SAP, dont le développement et la compréhension de tout aspect lié à la communication, confèrent à l'opérateur une meilleure capacité d'interaction – de façon professionnelle – avec la personne assistée
- **Le travail en équipe**, du fait que l'aidant se trouve souvent en situation d'interaction avec différentes figures professionnelles dans des groupes de travail formels ou informels. La réussite de son action dépend aussi de ses capacités d'interaction au sein de ces groupes
- **La responsabilité au travail**, en tant qu'élément fondamental dans l'activité d'un aidant à la personne – soit bénévole, soit professionnel – qui est engagé dans un contact direct, même souvent unique, avec la personne assistée. Il s'agit d'une responsabilité complexe, d'ordre éthique, moral et technique
- **La résolution de problèmes**, en tant que besoin qui se manifeste fréquemment dans la gestion quotidienne des activités de services à la personne. L'opérateur fait souvent face à des situations qui le stimulent à trouver des solutions et des réponses rapides aux besoins de la personne assistée, ou à des sollicitations extérieures.

4.2. Guide de prise en main pour la mise en oeuvre de la méthode TRACE et de la formation “bien-être” au travail

La pédagogie du projet est basée sur l'apprentissage actif avec réalisation d'une activité de production spécifique.

Le projet peut être individuel ou collectif. Le bénéficiaire est dans une situation de résolution de problèmes qui lui permet d'activer le processus d'apprentissage avec production spécifique.

4.3. Guide de prise en main pour la mise en oeuvre du dispositif d'apprentissage

L'approche ludique et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, lors de la réalisation d'activités est fortement conseillée. Dans

cette optique, il est recommandé d'utiliser des méthodes d'enseignement interactives/participatives. Les formateurs font appel à l'expérience des participants avec mise en situation et études de cas, jeux de rôle. La pédagogie du projet est appliquée aussi souvent que nécessaire.

Si les bénéficiaires souhaitent et / ou doivent travailler sur un point spécifique, comme la confiance en soi ou l'estime de soi, la méthode de formation «Bien-être au travail» pourra être utilisée.

En outre, les outils utilisés tiennent compte des particularités et des contextes nationaux / régionaux de chaque partenaire.

4.4. Evaluation de la formation

Questionnaires soumis aux bénéficiaires et aux formateurs. L'évaluation s'est effectuée en deux étapes : à la fin du programme de formation et un mois après.

V. MEMBRES DU PROJET KEYFORA



Institut pour le Développement et la Formation (Corse, France): organisme de formation pour apprenants adultes. IDF mène en Région Corse des travaux de recherche, des actions d'accompagnement et de formation en direction des migrants et des personnes en difficulté d'intégration. <http://www.idf-corse.eu>



Scuola Centrale Formazione (Italie). Association à but non lucratif gère une quarantaine d'organismes travaillant avec 90 centres et structures de formation professionnelle dans 12 régions italiennes. La SCF promeut et gère des programmes et actions de formation professionnelle, d'orientation et d'insertion en direction des migrants et des publics en difficultés. <http://www.scformazione.org/>



Akadémia Vzdelávania est une association des citoyens sans but lucratif, non gouvernementale et indépendante de domaine de formation tout au long de la vie, avec un réseau des antennes dans toutes plus grandes villes en Slovaquie. Elle est le membre de plusieurs réseaux européens d'organismes de formation des adultes. Plus de 90 mille personnes se forment dans les antennes de l'Académie de formation. Le réseau enregistre plus de 2 mille membres, qui oeuvrent activement dans les organes de réseau, en tant que les animateurs, les responsables de formation, les conseillers et les chargés de formation.



Caring for Carers Irlande est une organisation nationale qui soutient les Aidants familiaux et les personnes dont ils s'occupent. Notre but est de reconnaître le rôle inestimable que les Aidants familiaux jouent dans la société irlandaise et de fournir des ressources afin qu'ils puissent trouver plus facilement des renseignements sur l'accompagnement pratique, financier et émotionnel dont ils ont besoin dans leur vie quotidienne.

Comme organisation non gouvernementale, Caring for Carers Irlande travaille en collaboration avec le Ministère de la Santé et des Enfants (Department of Health & Children), le Ministère des Affaires Sociales et Familiales (Department of Social & Family Affairs), le ministère des Affaires communautaires et rurales des zones Gaeltacht (Department of Community, Rural & Gaeltacht Affairs), Direction des Services Sanitaires (Health Service Executive), la Croix-Rouge irlandaise et beaucoup d'autres organismes statutaires et bénévoles. Cet

éventail de services est fourni au niveau national dans un réseau de plus d'une centaine de groupes d'aidants au niveau national.



AID (Action Intégrée de Développement) est une multitude de projets d'insertion sociale et professionnelle articulés autour de la formation et/ou de l'emploi. Des projets ancrés dans un tissu socio-économique et culturel local qui se veulent autant d'expérimentation d'un développement alternatif égalitaire. Le réseau AID, c'est donc le rassemblement de ces différentes initiatives autour de valeurs communes.

Les centres du réseau AID se veulent ainsi des réponses aux situations d'inégalités, au travers de projets concrets, portés par des acteurs de changement avec et pour les personnes vivant les réalités de l'exclusion sociale, économique, politique et culturelle. Les actions se mènent dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle à travers la formation et l'emploi, mais aussi en travaillant avec les personnes à leur émancipation individuelle et collective en tant que citoyens actifs.

Le réseau AID est articulé au Mouvement Ouvrier Chrétien « MOC ». Aux travers de ses membres, il relie des logiques micro-sociales (les actions locales, de solidarité immédiate) aux logiques macro-sociales (les actions permettent de recenser des problèmes, des difficultés, des blocages, impossibles à résoudre localement qui nécessitent des relais institutionnels plus généraux). Les centres de formation du réseau AID ne veulent pas être simplement des « aménageurs de société duale » : c'est pourquoi, il faut être politique et agir avec des relais organisés.



L'**ADMR** existe depuis plus de 60 ans au niveau national. L'association a été créée après la guerre de 1939-45 pour venir en aide aux personnes âgées et aux familles fragilisées dans le but d'améliorer leur quotidien. L'ADMR est organisée en réseau qui s'étend sur tout le territoire français. Chaque échelon, qu'il soit local, fédéral ou national, a un rôle à jouer et des responsabilités propres.



Le **Département de la Promotion Économique, de l'Emploi, du Commerce et du Tourisme de la Mairie de Santiago de Compostela** est la principale force motrice de la vie économique de

Saint-Jacques de Compostelle, dans ses multiples dimensions.

Chaque département a son propre objectif, mais tous travaillent en coordination afin que la capitale de la Galice obtienne un plus grand dynamisme économique, qui puisse se traduire en une meilleure qualité de vie des personnes habitant ou travaillant dans la ville. L'objectif principal est que Saint-Jacques soit un point de référence dans la création d'emplois, avec un marché du travail orienté vers la promotion de l'égalité des chances entre les femmes et les hommes, en éliminant des obstacles et en encourageant une équité réelle dans l'accès à l'emploi. Ce département concentre ses actions sur :

- des actions d'accompagnement professionnel : élaboration de mesures visant l'accompagnement vers la recherche d'emploi, la formation et l'insertion professionnelle.
- des actions de formation: y compris la formation à de nouveaux métiers et de nouvelles professions, réorientation et mise à niveau.
- activités d'insertion professionnelle : grâce à des projets de stages en entreprise, de placement et de promotion de l'embauche des chômeurs.